

カスタマーハラスメント基本方針

【はじめに】

いつも軽井沢国際カーリングへ大きなご声援を賜り誠にありがとうございます。当大会では、観客の皆様とカーリング競技を通じて、素晴らしい時間を共有していくためには、不当な言動等から選手、コーチ、及び関係スタッフを守っていくことも重要と判断し、このたび「カスタマーハラスメント」への対応方針を定めさせて頂きました。皆様のご理解とご協力を何卒宜しくお願い申し上げます。

【カスタマーハラスメントの定義】

利用者様（観客、又は視聴者の皆様を含みますが、これらに限りません。）からのご要望において、その要求内容が著しく妥当性を欠くもの、又はその言動が社会通念上相当な範囲を超えたものであって、当該言動により、当大会の選手、コーチ、及び関係スタッフの人権及び就業環境が害されるおそれがあるものを「カスタマーハラスメント」と定義します。

【軽井沢国際カーリングにおけるカスタマーハラスメントに該当する行為】

以下のような行為がカスタマーハラスメントに該当するものと考えられますが、あくまで例示でありこれらに限られるものではありません。

<要求内容が著しく妥当性を欠くもの>

- 当大会が提供するサービス（試合観戦、体験型のイベント等）・商品（グッズの販売）に瑕疵・過失が認められない場合に、補償や過度な対応を要求する行為
- 利用約款や契約の範囲を超えて、返品、返金又は補償を要求する行為
- 当大会が対応不可能な商品やサービスを要求する行為
- 合理的な理由がないにもかかわらず、選手、コーチ、若しくは関係スタッフ等の謝罪又は処分を要求する行為

<要求を実現するための言動が社会通念上相当な範囲を超えるもの>

- 過剰な対応を求めるもの
 - ・合理的な理由がないにもかかわらず、長時間拘束又は居座る行為
 - ・合理的な理由がないにもかかわらず、当大会へ繰り返し謝罪を求める行為
 - ・合理的な理由がないにもかかわらず、当大会の試合の中止等を求める行為

- 暴行、脅迫、誹謗中傷
 - ・暴言、大声、脅迫的な言動
 - ・モノを投げる行為、威嚇、暴力行為
 - ・選手、コーチ、又は関係スタッフに対する侮辱的な発言、又は名誉を棄損する発言
 - ・SNS やインターネット上での誹謗中傷又は、そのほのめかし

- 性的又は差別的な言動
 - ・選手、コーチ、又は関係スタッフの人種や人格を否定する差別的な言動
 - ・性差別的な発言、セクシャルハラスメント、ストーカー行為
 - ・選手等の盗撮、写真・動画の悪用、SNS 等での悪質な投稿

- その他迷惑行為
 - ・当大会に参加する選手、コーチ、又は関係スタッフを無断で、撮影、録音、録画する行為
 - ・当クラブの選手、コーチ、又は関係スタッフのプライバシーを侵害する行為
 - ・合理的な理由がないにもかかわらず、試合観戦約款及び関係スタッフの誘導や指示にご協力いただけない場合

【軽井沢国際カーリングのカスタマーハラスメントに対する対応】

- 当大会が、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応をお断りさせていただく場合がございます。また、カスタマーハラスメントが継続する場合は、イベント会場等への入場及び参加をお断りさせていただく場合がございます。
- カスタマーハラスメントが、悪質と判断した場合は、警察・弁護士等と相談のうえ、適切に対処いたします。

これからもカーリング競技を応援してくださる皆様とともに、参加選手・チームが、素晴らしいパフォーマンスを発揮してプレーできる環境を維持し、カーリング競技の素晴らしさを共有できるよう、ご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。